

# 令和5(2023)年度

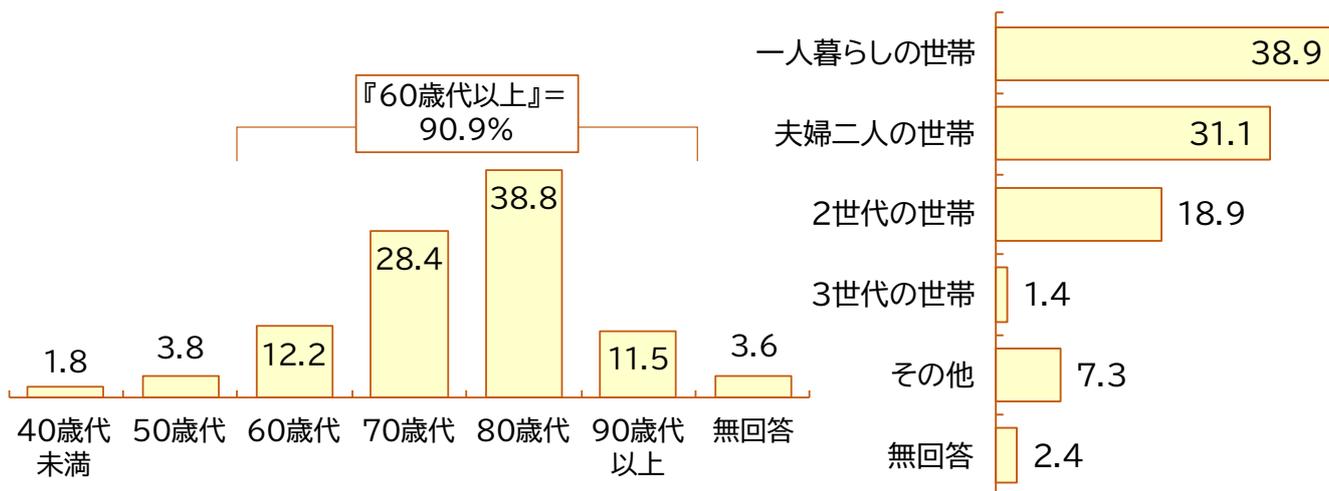
## お客様満足度調査の概要(一般家庭編)

練馬区シルバー人材センターでは、お客様の利用実態と満足度を把握し、今後のサービス向上のため、毎年「お客様満足度調査」を実施しています。令和5年度は、一般家庭のお客様を対象とした調査を実施しました。このたび、調査結果がまとまりましたので、その概要を報告いたします。

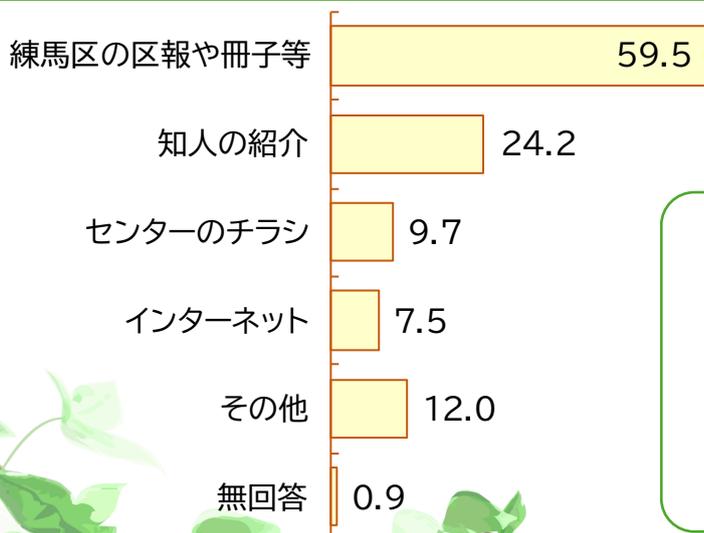
公益社団法人 練馬区シルバー人材センター  
〒176-0012 東京都練馬区豊玉北5-29-8 練馬センタービル5階  
TEL:03-3993-7168 FAX:03-3993-7530

グラフの単位は% 回答者数872人  
回答率(%)は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計が100%にならない場合がある

### お客様の年齢と世帯構成

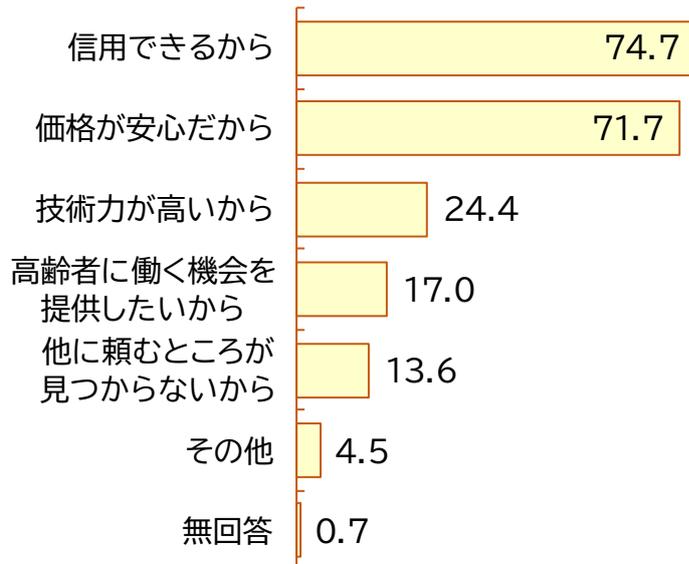


### シルバー人材センターを知った媒体 [複数回答]



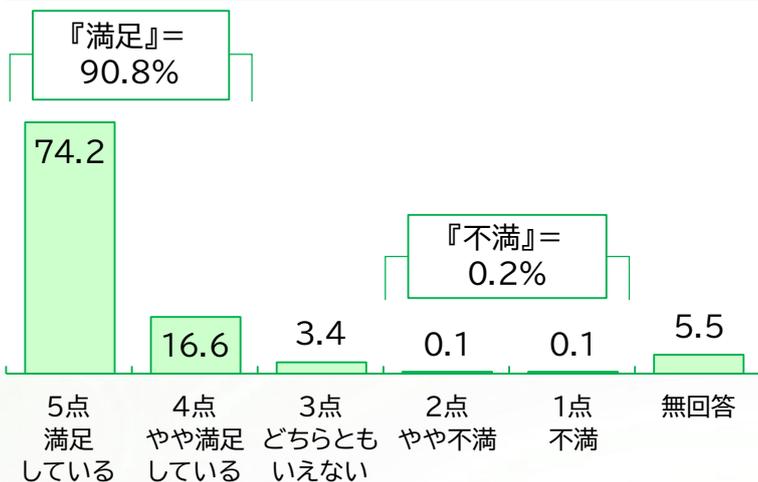
「練馬区の区報や冊子等」**59.5%**で最も高く、次いで「知人の紹介」**24.2%**、「センターのチラシ」**9.7%**、「インターネット」**7.5%**となっています。

## シルバー人材センターに依頼した理由 [複数回答]



「信用できるから」(74.7%)、  
「価格が安心だから」(71.7%)が  
**7割**を超えています。

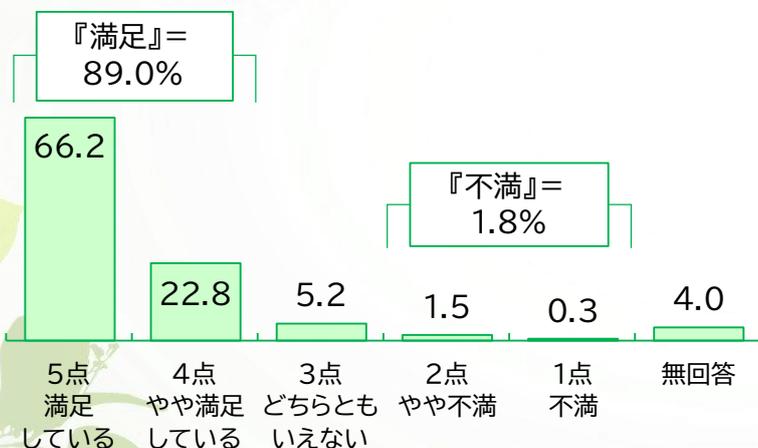
## ア 会員の態度、言葉遣い



### ア 会員の態度、言葉遣いは

『満足』(4点+5点) **90.8%**  
「どちらともいえない」 **3.4%**  
『不満』(2点+1点) **0.2%**  
平均 **4.74点**

## イ 仕事の仕上がり具合(質)



### イ 仕事の仕上がり具合(質)は

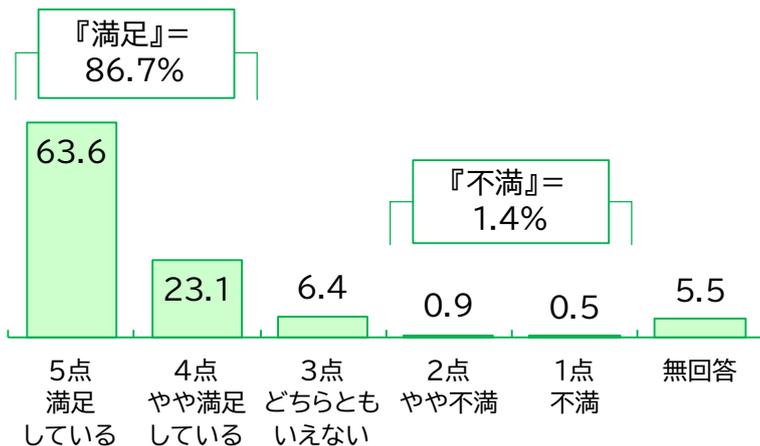
『満足』(4点+5点) **89.0%**  
「どちらともいえない」 **5.2%**  
『不満』(2点+1点) **1.8%**  
平均 **4.59点**



### 『不満』の理由

- ◆ 時間が足りない為、中途半端で終わってしまう
- ◆ こちらの注文通りの事をしないで帰ってしまった
- ◆ 作業員により個人差大きい

## ウ 仕事の料金



### ウ 仕事の料金は

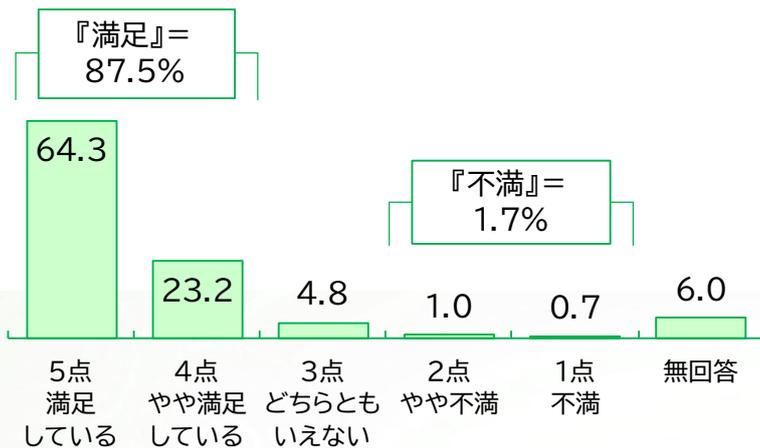
『満足』(4点+5点)	86.7%
『どちらともいえない』	6.4%
『不満』(2点+1点)	1.4%
平均	4.57点



### 『不満』の理由

- ◆ 去年から料金が高くなった
- ◆ 作業時間に料金が見合っていない
- ◆ 思ったよりも安価ではない

## エ センター事務局の対応



### エ センター事務局の対応は

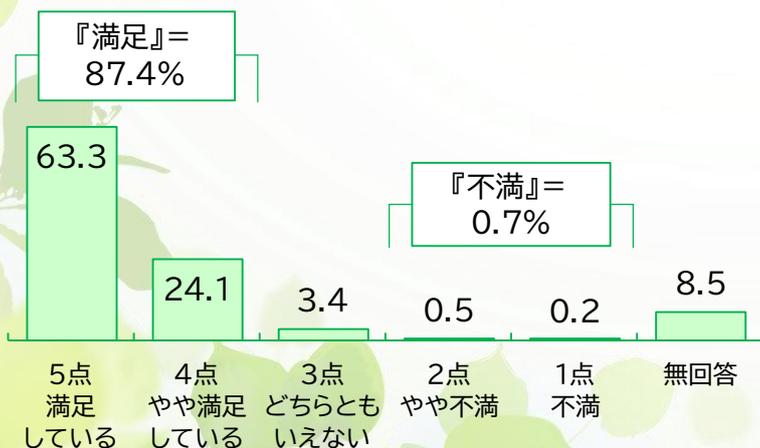
『満足』(4点+5点)	87.5%
『どちらともいえない』	4.8%
『不満』(2点+1点)	1.7%
平均	4.59点



### 『不満』の理由

- ◆ 窓口対応が冷たい
- ◆ 事務局員内の連携が取れていない
- ◆ 連絡した後の対応が遅い

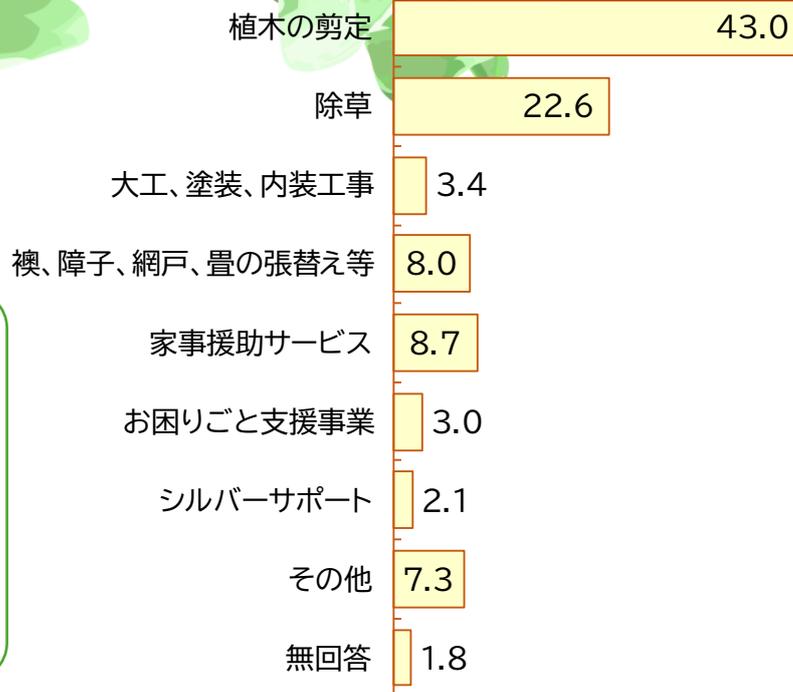
## ア～エを総合した満足度



### 総合した満足度は

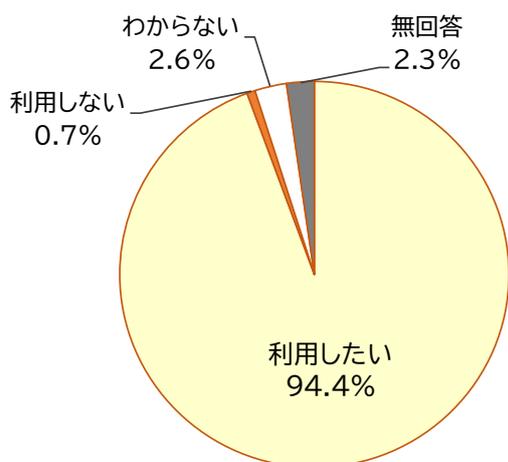
『満足』(4点+5点)	87.4%
『どちらともいえない』	3.4%
『不満』(2点+1点)	0.7%
平均	4.64点

## 依頼したサービスの種類



「植木の剪定」**43.0%**で最も高く、「除草」**22.6%**、「家事援助サービス」**8.7%**、「襖、障子、網戸、畳の張替え等」**8.0%**の順となっています。

## 今後の利用意向



今後の利用意向については、「利用したい」が **94.4%** となっています。

## ご意見・ご要望等



- ◆ サービスの範囲を広げてほしい
- ◆ サービスの内容と料金の一覧がほしい
- ◆ 利用時間の延長や利用回数を増やしてほしい
- ◆ 申込方法を分かりやすくしてほしい
- ◆ サービスが続きますように

■ 調査対象	令和 5 年 11 月から令和 6 年 1 月の期間に会員が就業した一般家庭(1,327 件)
■ 調査の方法	郵送配布・郵送回収
■ 調査の期間	令和 6 年 2 月 21 日～3 月 11 日
■ 有効回収数	有効回収数 : 872 件
■ 有効回収率	有効回収率 : 65.7%(872÷1,327×100)